

**KARYA ILMIAH AKHIR NERS**

**ANALISA KEPUASAN KERJA PERAWAT BERDASARKAN  
FASILITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM  
ANWAR MEDIKA KRIAN SIDOARJO**



**PROGRAM STUDI PROFESI NERS  
STIKES BINA SEHAT PPNI MOJOKERTO  
2021/2022**

**KARYA ILMIAH AKHIR NERS**

**ANALISA KEPUAN KERJA PERAWAT BERDASARKAN  
FASILITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM  
ANWAR MEDIKA KRIAN SIDOARJO**

Untuk Memperoleh Gelar Ners  
Pada Program Studi Profesi Ners  
STIKES BINA SEHAT PPNI Kabupaten Mojokerto



**PROGRAM STUDI PROFESI NERS  
STIKES BINA SEHAT PPNI  
MOJOKERTO  
2022**

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Irerika Nur Fiana

Nim : 202103128

Program Studi : Profesi Ners

Judul : ANALISA KEPUASAN KERJA PERAWAT

BERDASARKAN FASILITAS PELAYANAN DI RUMAH  
SAKIT UMUM ANWAR MEDIKA KRIAN SIDOARJO

Dengan ini menyatakan bahwa karya beserta laporan tugas akhir ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri bukan duplikasi dan hasil karya orang lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Mojokerto, 16 September 2022

Yang menyatakan



Irerika Nur Fiana

202103128

## LEMBAR PERSETUJUAN

Studi kasus ini telah disetujui untuk diajukan dalam ujian sidang akhir

Judul : ANALISA KEPUASAN KERJA PERAWAT  
BERDASARKAN FASILITAS PELAYANAN DI  
RUMAH SAKIT UMUM ANWAR MEDIKA KRIAN  
SIDOARJO

Nama : IRERIKA NUR FIANA

NIM : 202103128

Pada tanggal : 16 September 2022



**Dwi Basuki S. Kep. Ns, M. Kep**

**NIK. 162 601 061**

## LEMBAR PENGESAHAN

Karya tulis ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Karya Tulis pada :

Tanggal : 16 September 2022

Nama Mahasiswa : Ierika Nur Fiana

NIM : 202103128

Judul KIAN : ANALISA KEPUASAN KERJA PERAWAT  
BERDASARKAN FASILITAS PELAYANAN DI  
RUMAH SAKIT UMUM ANWAR MEDIKA KRIAN  
SIDOARJO

Ketua : Dwi Basuki S. Kep. Ns, M. Kep (.....)

Anggota : Ana Zakiyah. S.Kep.Ns.,M.Kep (.....)

Mengetahui

Ketua Program Studi Profesi Ners



**Ns. Arief Andriyanto, M.Kep., Sp.Kep.Kom**

**Nik. 162 601 130**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah- Nya sehingga penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan. Karya Tulis Ilmiah program studi Ners ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian akhir Program Studi Profesi Ners di STIKes Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto, tahun 2022 dengan judul penelitian “Analisa Kepuasan Kerja Perawat Berdasarkan Fasilitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Anwar Medika Krian Sidoarjo” Dalam penyusunan karya tulis ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak untuk itu perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Ivan Rovian, M. Kep selaku PLT Rektor Universitas Bina Sehat PPNI
2. Ns. Arief Andrianto, M.Kep, Sp. Kep. Kom selaku ketua prodi profesi Ners.
3. Duwi Basuki, S. Kep. Ns, M. Kep selaku penguji karya tulis ilmiah.
4. **Ana Zakiyah, S. Kep. Ns, M. Kep** selaku pembimbing karya tulis ilmiah.
5. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan karya ilmiah ini.
6. Responden yang telah bersedia membantu dalam kegiatan penyusunan Karya Tulis Ilmiah.

Mojokerto, 16 September 2022

Peneliti

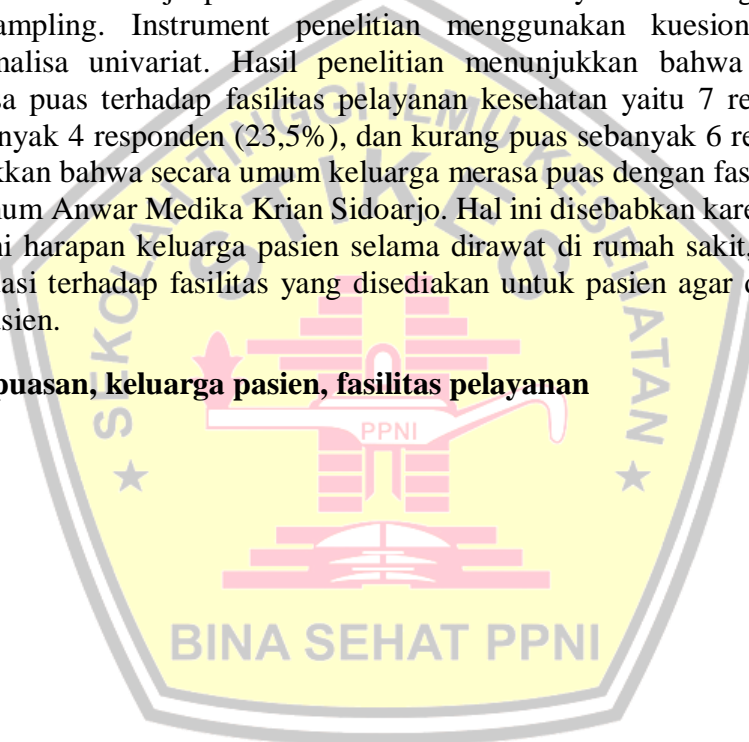
## ABSTRAK

### **Analisa Kepuasan Kerja Perawat Berdasarkan Fasilitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Anwar Medika Krian Sidoarjo**

**IRERIKA NUR FIANA**

Kepuasan keluarga pasien dapat berasal dari kelengkapan fasilitas rumah sakit. Fasilitas fisik mengukur persepsi pasien tentang kualitas layanan sehubungan dengan layanan fisik rumah sakit. Fasilitas yang buruk akan menyebabkan ketidakpuasan pasien. Ketidakpuasan pasien dan keluarga juga dapat menyebabkan pasien berpindah ke fasilitas layanan kesehatan yang lain. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa kepuasan keluarga pasien berdasarkan fasilitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Anwar Medika Krian Sidoarjo. Desain penelitian ini adalah deskriptif. Data keluarga pasien di Ruang Teratai Rumah Sakit Umum Anwar Medika Krian Sidoarjo pada bulan Juli 2022 sebanyak 17 orang yang didapatkan dengan total sampling. Instrument penelitian menggunakan kuesioner. Analisa data menggunakan analisa univariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir setengah responden merasa puas terhadap fasilitas pelayanan kesehatan yaitu 7 responden (41,2%), sangat puas sebanyak 4 responden (23,5%), dan kurang puas sebanyak 6 responden (35,3%). Hal ini menunjukkan bahwa secara umum keluarga merasa puas dengan fasilitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Anwar Medika Krian Sidoarjo. Hal ini disebabkan karena fasilitas dinilai sudah memenuhi harapan keluarga pasien selama dirawat di rumah sakit, rumah sakit juga melakukan evaluasi terhadap fasilitas yang disediakan untuk pasien agar dapat memberikan kepuasan bagi pasien.

**Kata Kunci: kepuasan, keluarga pasien, fasilitas pelayanan**



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DALAM.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
SURAT PERNYATAAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LEMBAR PERSETUJUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LEMBAR PENGESAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
ABSTRAK.....	12
ABSTRACT.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR ISI.....	13
DAFTAR TABEL.....	16
DAFTAR GAMBAR.....	17
DAFTAR LAMPIRAN.....	18
BAB 1 PENDAHULUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.2 Manfaat Praktis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Konsep Kepuasan kerja perawat.....	6
2.1.1 Pengertian.....	6
2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan kerja perawat....	7
2.1.3 Indikator Kepuasan kerja perawat.....	14
2.1.4 Manfaat Kepuasan kerja perawat.....	19
2.1.5 Pengukuran Kepuasan kerja perawat.....	20
2.2 Konsep Fasilitas.....	24



2.2.1	Pengertian .....	24
2.2.2	Indikator Fasilitas .....	25
2.2.3	Elemen Penilaian Manajemen Fasilitas dan Keselamatan (MFK) .....	26
2.2.4	Fasilitas Rumah Sakit .....	39
2.2.5	Fasilitas Rawat Inap.....	40
2.3	Kerangka Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4	Kerangka Konseptual.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB 3 METODE PENELITIAN .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1	Desain Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2	Populasi, Sampling, dan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1	Populasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2	<i>Sampling</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.3	Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3	Identifikasi Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.1	Variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.2	Definisi Operasional .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4	Kerangka Kerja.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5	Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.1	Instrumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.2	Lokasi dan Waktu Penelitian ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6	Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.1	Langkah-langkah Analisa Data	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.2	Teknik Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7	Etika penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.1	<i>Informed Consent</i> (Lembar Persetujuan)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.7.2 *Anonimity* (Tanpa Nama)..... **Error! Bookmark not defined.**

3.7.3 *Confidentiality* (Kerahasiaan) . **Error! Bookmark not defined.**

**BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN****Error! Bookmark not defined.**

4.1 Hasil Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

4.1.1 Data Umum Responden ..... **Error! Bookmark not defined.**

4.1.2 Data Khusus ..... **Error! Bookmark not defined.**

4.2 Pembahasan..... **Error! Bookmark not defined.**

4.2.1 Kepuasan Kerja Perawat berdasarkan Fasilitas Pelayanan di Ruang Teratai Rumah Sakit Umum Anwar Medika Krian Sidoarjo**Error! Bookmark not defined.**

**BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN****Error! Bookmark not defined.**

5.1 Simpulan ..... **Error! Bookmark not defined.**

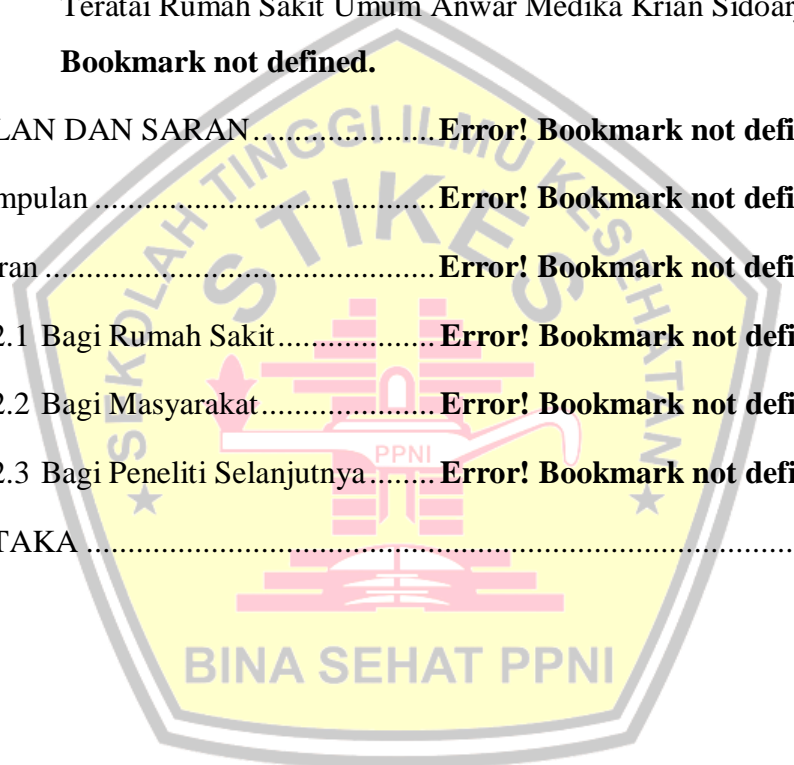
5.2 Saran ..... **Error! Bookmark not defined.**

5.2.1 Bagi Rumah Sakit..... **Error! Bookmark not defined.**

5.2.2 Bagi Masyarakat..... **Error! Bookmark not defined.**

5.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya..... **Error! Bookmark not defined.**

**DAFTAR PUSTAKA** ..... 19



## DAFTAR TABEL

- Tabel 2. 1 Kuesioner Kepuasan Kerja Perawat Berdasarkan Fasilitas **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 1 Definisi Operasional Kepuasan Kerja Perawat tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan di Ruang Teratai Rumah Sakit Umum Anwar Medika Krian Sidoarjo .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia di Ruang Teratai Rumah Sakit Umum Anwar Medika Krian Sidoarjo Septeember 2022...**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Ruang Teratai Rumah Sakit Umum Anwar Medika Krian Sidoarjo September 2022....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan di Ruang Teratai Rumah Sakit Umum Anwar Medika Krian Sidoarjo September 2022 **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan di Ruang Teratai Rumah Sakit Umum Anwar Medika Krian Sidoarjo September 2022.... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Kerja Perawat terhadap Fasilitas Pelayanan di Ruang Teratai Rumah Sakit Umum Anwar Medika Krian Sidoarjo September 2022**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kuesioner Kepuasan Kerja Perawat Terhadap Fasilitas Pelayanan Kesehatan di Ruang Teratai Rumah Sakit Umum Anwar Medika Krian Sidoarjo September 2022**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Persyaratan Ruang Rawat Inap **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 2 Kerangka Teori Analisis Kepuasan Kerja Perawat Berdasarkan Fasilitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Anwar Medika Krian Sidoarjo **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 3 Kerangka Konseptual Analisis Kepuasan Kerja Perawat Berdasarkan Fasilitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Anwar Medika Krian Sidoarjo **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 1 Kerangka Kerja Tentang Analisa Kepuasan Kerja Perawat Berdasarkan Fasilitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Anwar Medika Krian Sidoarjo  
..... **Error! Bookmark not defined.**



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Permohonan Menjadi Responden.....	74
Lampiran 2 Instrumen Penelitian.....	75
Lampiran 3 Tabulasi Data Hasil Penelitian.....	78
Lampiran 4 Lembar Bimbingan.....	83
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian.....	84



## DAFTAR PUSTAKA

Darsono & Siswandoko, Tjatjuk. 2011. Sumber Daya Manusia Abad 21. Nusantra Consulting: Jakarta.

Argapati, A. K. 2013. Gambaran Kepuasan Kerja Perawat Rawat Inap Rumah Sakit Stella Maris Makassar. (online). Available at : <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/8616/JURNAL%20ANDI%20OKINARKAS%20ARGAPATI%20%28K11109256%29.pdf?sequence=1>. Diakses tanggal 6 Agustus 2018.

Sukmawati, D. E.. 2016. Pengaruh Penilaian Kinerja dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan di Kabupaten Bandung. (online). Available at : <http://repository.unpas.ac.id/12450/3/BAB%20I.pdf>. Diakses tanggal 4 Agustus 2018.

Sukmawati, D. E.. 2016. Pengaruh Penilaian Kinerja dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan di Kabupaten Bandung. (online). Available at : <http://repository.unpas.ac.id/12450/3/BAB%20I.pdf>. Diakses tanggal 4 Agustus 2018. <http://ejournal/article/viewFile/753/799>. Diakses tanggal 6 Agustus 2018.

